



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

OFICINA JUDICIAL DE CHANTADA

SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN ÚNICO del Tribunal de Instancia

SECRETARÍA DE COORDINACIÓN
PROVINCIAL DE LUGO

SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL
TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
DE GALICIA

SERVICIO PÚBLICO DE
JUSTICIA



**Tribunales de
Instancia**

Oficinas Judiciales

**Oficinas de Justicia
en los municipios**

**NUEVO MODELO ORGANIZATIVO
DE LA OFICINA JUDICIAL**

SERVICIO PÚBLICO DE
JUSTICIA



ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN	3
1.1. CONCEPTO, FUNDAMENTO Y CARACTERES DEL PROTOCOLO	4
1.2. GLOSARIO DE TÉRMINOS	5
1.3. OBJETIVOS	6
1.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN	7
2. ESTRUCTURA DE LA OFICINA JUDICIAL	7
3. RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO	8
4. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO	9
5. SERVICIOS Y FUNCIONES	11
6. GESTION DIGITAL DE LOS EXPEDIENTES JUDICIALES.	11
7. MEJORA CONTINUA	11
8. MARCO NORMATIVO E INSTRUMENTOS ORGANIZATIVOS VINCULANTES	12
9. ENTRADA EN VIGOR Y PUBLICIDAD	13

ANEXO I: MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA JUDICIAL DE CHANTADA 16

1.1 PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	16
1.2. CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN	17
1.2.1. CRITERIOS BÁSICOS	17
1.2.2. CRITERIOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	19
1.2.3. CRITERIOS DE GESTIÓN:	20
1.2.4. MECANISMOS DE INTERRELACIÓN, COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN	21
1.2.5. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES	22



1. INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, desarrolló normativamente el Pacto de Estado para la Reforma de la Justicia que, en el año 2001, había fijado entre sus objetivos que *«la Justicia actúe con rapidez, eficacia y calidad, con métodos más modernos y menos complicados.»*

Mediante esta Ley Orgánica, se reguló por primera vez el modelo de oficinas judiciales como forma de organizar los medios materiales y personales al servicio de la función jurisdiccional en una estructura organizativa, la Oficina Judicial, que pretendía superar al anterior sistema en el que los órganos judiciales, asistidos por personal de la Administración de Justicia, trabajaban de modo autónomo, sin la aplicación de criterios homogéneos de actuación que favorecía la disparidad de formas de proceder que generaba una falta de previsibilidad en su actuación. A ello se unía también la ausencia de especialización en el seno de la organización.

En resumen, la reforma pretendía superar una forma de organización que dificultaba una adecuada gestión de los medios materiales y personales instrumentales al ejercicio de la función jurisdiccional, al tiempo que ofrecía un servicio claramente mejorable.

Las importantes novedades operadas en la legislación orgánica y procesal en el año 2009 abrieron paso en el ámbito de la Administración de Justicia al sistema organizativo de oficinas judiciales, para separar las funciones estrictamente jurisdiccionales, de las tareas procesales y del trabajo organizativo.

Este modelo de oficinas judiciales, cuyos elementos organizativos básicos fueron las unidades procesales de apoyo directo y los servicios comunes procesales, sentó una nueva estructura para racionalizar la gestión de los recursos, una nueva forma de organizar el trabajo del personal de la Administración de Justicia conforme a los principios de agilidad, eficiencia, eficacia, racionalización del trabajo, flexibilidad, jerarquía, responsabilidad por la gestión, coordinación y cooperación entre Administraciones.

Así, se dotaba a nuestro sistema de justicia de unos métodos de trabajo y de una organización eficiente, con sistemas de trabajo racionales y homogéneos, de manera que éste se desempeñe con la máxima eficacia y responsabilidad.

En esta organización resulta esencial el factor humano y las habilidades y las labores que deba desarrollar el personal directivo, entre el que destaca el personal del cuerpo de letrados y letradas de la Administración de Justicia, que tiene atribuida la dirección de los servicios comunes en que se organizan las oficinas judiciales.

A pesar de constituir este modelo un importante hito organizativo respecto del anterior, la implantación efectiva no se llevó a término de modo homogéneo. Esto ha ocasionado que en la actualidad convivan ambos sistemas, provocando una ineficiente asignación de recursos y un modelo de gobernanza menos efectivo.

Con la finalidad de superar este doble sistema organizativo y la vocación de mejora del Servicio Público de Justicia se ha promulgado la Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, que prevé una profunda transformación de la organización judicial, pero, sobre todo, un significativo cambio en la estructura de la oficina judicial que da soporte y apoyo al ejercicio de la función jurisdiccional.

El objetivo de dicha Ley Orgánica es, a través de la creación de los denominados “Tribunales de Instancia”, profundizar en el desarrollo de la Oficina Judicial, con una estructura homogénea en todo



el territorial nacional, organizada en servicios comunes, y basada en los criterios de jerarquía, división de funciones y coordinación, que funcione bajo los criterios de agilidad, eficacia, eficiencia, racionalización del trabajo, responsabilidad por la gestión, coordinación y cooperación entre Administraciones.

El presente protocolo de actuación se enmarca dentro de los trabajos de definición del nuevo modelo organizativo del Servicio Público de Justicia correspondiente a la Ley Orgánica antedicha, como instrumento que sirva de engarce entre la estructura de la Oficina Judicial de Chantada, elaborada y aprobada por la Xunta de Galicia en base a los modelos de referencia aprobados por la Conferencia Sectorial de Justicia, y la actividad que, de manera efectiva, se ha de llevar a cabo dentro de ella.

1.1. CONCEPTO, FUNDAMENTO Y CARACTERES DEL PROTOCOLO

1.1.1. Concepto

El protocolo de actuación es una herramienta organizativa que sirve de soporte a la Oficina Judicial de Chantada, en la que se define cuál es su estructura interna y los mecanismos de interrelación, cómo se desarrolla su actividad dentro de la Oficina Judicial y cómo se relaciona dicha oficina, tanto en el ámbito interno como externo.

1.1.2. Fundamento jurídico

El fundamento jurídico del protocolo de actuación se encuentra en los artículos 454 y 457 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (LOPJ) que atribuyen a los letrados y las letradas de la Administración de Justicia competencias en orden a la organización, gestión, inspección y dirección del personal integrante de la oficina judicial en aspectos técnicos procesales, debiendo, a tal efecto, ordenar su actividad e impartir las órdenes e instrucciones que estime pertinentes en el ejercicio de esta función, así como hacer cumplir, en el ámbito organizativo y funcional que les es propio, las órdenes e instrucciones que reciban de sus superiores jerárquicos.

En este sentido, el artículo 8 del Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales (hoy Letrados de la Administración de Justicia), aprobado por Real Decreto 1608/2005, de 30 de diciembre (ROCSJ), dispone que, para el ejercicio de estas funciones técnico-procesales, deberán atenerse al protocolo de actuación elaborado por la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial y aprobado la respectiva persona titular de la Secretaría de Gobierno.

1.1.3. Carácter normativo

El protocolo de actuación de la Oficina Judicial de Chantada es un instrumento de obligado cumplimiento para los letrados y letradas de la Administración de Justicia en sus funciones de ordenación de la actividad del personal al servicio de la Administración de Justicia que trabaja en las oficinas.

En atención a las facultades de dirección que la normativa vigente atribuye a los letrados y letradas de la Administración de Justicia responsables de cada servicio, estos deben velar por el cumplimiento del contenido del presente protocolo e inspeccionar la actividad cotidiana del personal de la oficina judicial de Chantada.

1.1.4. Carácter flexible

La estructura básica de la oficina judicial, como prevé el artículo 435 LOPJ, debe ser homogénea en todo el territorio nacional por razón del “carácter único del Poder al que sirve”, y de ello deriva una cualidad más que cabría atribuir a este protocolo: la de constituir un instrumento que favorezca la prestación de un servicio público homogéneo en el conjunto del territorio nacional.



No obstante, en el artículo 8 c) del ROCSJ se establece que los protocolos “se adaptarán al diseño y organización del Servicio Común establecido por la Administración Pública competente, así como a las funciones asignadas a cada uno de los puestos en las relaciones de puestos de trabajo”.

Por esta razón, la oficina judicial de Chantada debe contar con un protocolo de actuación específico que, aun recogiendo los criterios de organización y funcionamiento que deben ser homogéneos en todo el territorio del Estado, se adapte a las circunstancias propias de su emplazamiento y de la organización judicial existente en el territorio de su aplicación.

1.1.5. *Carácter dinámico*

Otra de las características básicas de este protocolo es su carácter dinámico. Este rasgo posibilita su adaptación a los posibles cambios en la estructura definida en el modelo organizativo, a las necesidades surgidas como consecuencia de cambios normativos que afecten al desarrollo de la actividad, así como a las propuestas de mejora que se identifiquen por operadores jurídicos, personas usuarias y por el propio personal de la oficina.

1.2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

En este apartado se definen una serie de términos de carácter técnico que han sido utilizados en su elaboración, teniendo en cuenta la estructura que para el partido judicial de Chantada ha diseñado la Comunidad Autónoma, de Oficina judicial integrada, exclusivamente, por un servicio común de tramitación único, que asumirá la totalidad de las funciones procesales y administrativas (Resolución de 23 de abril de 2025, de la Dirección General de Justicia, *DOG Núm. 86, de 7 de mayo de 2025*).

Si bien la normativa autonómica de la Administración competente no contempla en la organización de la Oficina Judicial de Chantada división estructural del servicio común, ello no obsta la posible existencia de grupos de trabajo de carácter funcional que se pueden crear para facilitar el desarrollo de la actividad.

- Servicio común: Es el elemento organizativo básico de la oficina judicial. En el caso de Chantada, el servicio común de tramitación único asume la totalidad de las funciones procesales y administrativas prestando soporte y apoyo al Tribunal de Instancia de Chantada.
- Grupo de trabajo: Conjunto de dos o más personas en el que puede dividirse, a efectos organizativos, un servicio común para prestar uno o varios “servicios”, cuyo diseño se reflejará en el protocolo de actuación de la oficina judicial elaborado por la Secretaría de Coordinación y aprobado por la Secretaría de Gobierno.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan y transforman elementos de entrada (entradas) en resultados o productos (salidas), todo ello bajo unas condiciones de control y utilizando para ello un conjunto de medios o recursos humanos y materiales. Los productos (salidas) pueden ser de diversa naturaleza como, por ejemplo: documentos, medios para ser usados por otro proceso, controles para otros procesos, servicio a la ciudadanía, etc.
- Procedimiento: Documento que contiene información sobre la forma específica de llevar a cabo (secuenciar) actividades o procesos. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen actividades desglosadas en tareas; que indican qué



debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse.

- **Actividad:** Suma de tareas, que normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades dentro de un procedimiento da como resultado un proceso que normalmente se desarrolla en una función de la unidad responsable del mismo.
- **Tareas:** Conjunto de acciones que debe llevar a cabo el personal de la oficina judicial dentro de cada una de las actividades definidas en un procedimiento, a fin de completar la totalidad del proceso.
- **Servicio:** Resultado de un proceso, o al menos de una actividad, en la relación entre el proveedor (oficina judicial) y la persona usuaria (profesionales o ciudadanía).
- **Inicio del procedimiento:** Suceso que provoca el comienzo de la actividad dentro de un proceso por la unidad de la oficina judicial responsable de su realización.

1.3. OBJETIVOS

El protocolo de actuación de la oficina judicial de Chantada contiene los objetivos a los que debe estar orientada la nueva estructura organizativa derivada de la entrada en vigor de la Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, entre los que se pueden destacar los siguientes a modo de ejemplo:

1 Garantizar la homogeneidad y uniformidad en la oficina judicial a que extiende su ámbito de aplicación, fijando normas de actuación y pautas de procedimiento.	2 Uniformar criterios de actuación y establecer metodologías de trabajo y criterios de gestión homogéneos mediante la simplificación de tareas y la homogeneización de las rutinas de trabajo.	3 Establecer mecanismos de comunicación y coordinación entre los distintos grupos de trabajo de la oficina judicial.
4 Fomentar la coordinación y homogeneidad en el desarrollo y adecuación de la configuración tecnológica de los sistemas de información en el nuevo modelo organizativo.	5 Identificar las actividades desarrolladas en la oficina judicial de Chantada, conforme a la LOPJ y a las normas por las que se crea, diseña y organiza el servicio común, con el fin de facilitar el proceso de adaptación a la nueva organización.	6 Garantizar la mejora continua de funcionamiento de los servicios prestados en los distintos grupos de trabajo.



7 Implantar **mecanismos de mejora** para aumentar la eficacia de los servicios, así como de los métodos de trabajo empleados, y obtener la máxima satisfacción de las personas usuarias.

8 Dotar **de recursos metodológicos** a las personas responsables para la adaptación de puestos y procedimientos a sus concretas necesidades.

9 Arbitrar **mecanismos de proposición y validación de nuevos procedimientos** operativos y/o creación de nuevos puestos de trabajo, así como de mejoras o modificaciones que redunden en el mejor funcionamiento de la oficina judicial.

1.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El **ámbito territorial** del presente protocolo de actuación es el del partido judicial de Chantada (Lugo).

El **ámbito subjetivo** se extiende a los letrados y letradas de la Administración de Justicia y a través de sus funciones de organización del trabajo y de dirección técnica procesal a todo el personal de la oficina judicial que preste sus servicios en los puestos de gestión procesal y administrativa, tramitación procesal y administrativa, y auxilio judicial.

Indefectiblemente, por el ámbito de los servicios a los que se proyecta el protocolo de actuación, este también tendrá un notable impacto en las personas usuarias de la Administración de Justicia, pero, sobre todo, en los operadores jurídicos que conviven en ese mismo entorno. Por ello, será imprescindible tener en cuenta la participación de profesionales de la Abogacía y la Procura, tanto en sus relaciones con los servicios de cada oficina judicial como en las garantías para que todo ello redunde en una Justicia de mayor calidad.

2. ESTRUCTURA DE LA OFICINA JUDICIAL

En base a lo establecido en el modelo de referencia aprobado en la Conferencia Sectorial de Justicia, la Dirección Xeral de Xustiza de la Xunta de Galicia ha definido, en virtud de Resolución de fecha 23 de abril de 2025 (DOG Núm. 86, de 7 de mayo de 2025), que la estructura de la oficina judicial del partido judicial de Chantada se compone de un único servicio común de tramitación, conforme al siguiente cuadro explicativo:



UNIDAD / jurisdicciones / especialidades		LAJ	GP	TP	AJ
SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN ÚNICO					
SCT TI	Dirección	1 Dirección SCT TI			
	SCT TI	1	1	3	2

Así mismo, en base al modelo de referencia indicado, el servicio común de tramitación único de la oficina judicial de Chantada prestará los servicios relacionados en dicha resolución. ▶

3. RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

La Xunta de Galicia determinó, en virtud de Resolución de 23 de abril de 2025, de la Dirección Xeral de Xustiza, por la que se aprueba la relación de puestos de trabajo de las oficinas de justicia, fase I, la relación de puestos de trabajo correspondiente al partido judicial de Chantada.

Por Resolución de 25 de abril de 2025, de la Secretaria General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia, se aprobaron las relaciones de puestos de trabajo del Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia de las oficinas judiciales de los partidos judiciales de la Comunidad Autónoma de Galicia en que se constituirán los tribunales de instancia en fecha 01/07/2025.

CENTRO DE DESTINO: SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN ÚNICO DEL TRIBUNAL DE INSTANCIA DE CHANTADA

Denominación del puesto	Cuerpo	Tipo de puesto	Forma de provisión	Dotación	Observaciones*
LAJ – SCT TI	Letrados AJ	Genérico	Concurso traslados	1	GU
GESTION – SCT TI	Gestión P.A.	Genérico	Concurso traslados	1	GU
TRAMITACIÓN – SCT TI	Tramitación P.A.	Genérico	Concurso traslados	3	GU
AUXILIO SCT TI	Auxilio Judicial	Genérico	Concurso traslados	2	GU

TOTAL EFECTIVOS: 7



CENTRO DE DESTINO: OFICINA GENERAL DEL REGISTRO CIVIL DE CHANTADA

Denominación del puesto	Cuerpo	Tipo de puesto	Forma de provisión	Dotación	Observaciones*
GESTIÓN RC	Gestión P.A.	Genérico	Concurso traslados	1	OJ Guardias
TRAMITACIÓN RC	Tramitación P.A.	Genérico	Concurso traslados	1	OJ Guardias

TOTAL EFECTIVOS: 2

RC: Actividad compatible con la del Encargado/a de la Oficina General del Registro Civil.

GU: Participa en el servicio de guardia conforme al turno establecido.

OJ: Actividad compatible con el trabajo en la Oficina Judicial

4. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO

Sin perjuicio de las competencias que legal y reglamentariamente corresponden a quien ejerza la dirección del Servicio Común Procesal, que podrá adaptar la presente organización en base a las características propias de la Oficina Judicial de Chantada y las necesidades del servicio, teniendo en cuenta la estructura de la oficina judicial y la relación de puestos de trabajo aprobadas por la Comunidad Autónoma de Galicia, la organización y distribución del trabajo en el Servicio Común de Tramitación Único de Chantada, cuya dirección asume un/a letrado/a de la Administración de Justicia, se estructura inicialmente en los siguientes **grupos funcionales de trabajo**:

Grupo de Trabajo Civil: Bajo la dirección técnico procesal del/la Letrado/a de la Administración de Justicia, se constituye este grupo funcional de trabajo, integrado por funcionarios de los Cuerpos de Gestión y Tramitación, a los que les corresponde el soporte y apoyo a la plaza única del Tribunal de Instancia de Chantada en su función jurisdiccional, para lo cual llevarán a cabo todas las tareas que sean requeridas para la ordenación, gestión y tramitación de los procedimientos judiciales del orden jurisdiccional civil y que sean propias de su cuerpo, de acuerdo con la normativa vigente.

Se valorará el reparto de asuntos por fases entre los funcionarios que constituyen dicho grupo, pudiendo distinguirse entre quien se ocupa de la fase declarativa y la fase ejecutiva, reparto que se realizará, en caso de estimarse conveniente, por la persona que ejerza la dirección del Servicio Común de Tramitación en base a las concretas cargas de trabajo existentes en el partido judicial.

Se propone su integración al menos por 3 personas, de los Cuerpos de Gestión y de Tramitación, computando la inclusión, en su caso, de persona/as funcionaria/as con puesto de trabajo en la Oficina General del Registro Civil.

Grupo de Trabajo Penal: Bajo la dirección técnico procesal del/la Letrado/a de la Administración de Justicia, se constituye este grupo funcional de trabajo, integrado por funcionarios de los Cuerpos de



Gestión y Tramitación, a los que les corresponde el soporte y apoyo a la plaza única del Tribunal de Instancia de Chantada en su función jurisdiccional, para lo cual llevarán a cabo todas las tareas que sean requeridas para la ordenación, gestión y tramitación de los procedimientos judiciales del orden jurisdiccional penal y que sean propias de su cuerpo, de acuerdo con la normativa vigente, y sin perjuicio de las funciones que corresponda realizar a los integrantes del turno de guardia.

Se propone su integración inicial por 2 personas, del Cuerpo de Gestión y/o de Tramitación, computando la inclusión, en su caso, de persona/as funcionaria/as con puesto de trabajo en la Oficina General del Registro Civil.

Dado que estos grupos de trabajo tendrán carácter estrictamente funcional, sin reflejo en las relaciones de puestos de trabajo, la asignación numérica podrá ser modificada por el/la Letrada/o director/a del Servicio Común de Tramitación por causas justificadas, incluyendo asimismo la posibilidad de asignar a una misma persona funcionaria a ambos grupos; dicha variación la deberá comunicar a la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial, incluyéndose dicha decisión como anexo al presente protocolo cuando afecte a la dotación estructural, y tras la previa audiencia realizada por el director/a al titular del Tribunal de Instancia y personas funcionarias afectadas por la decisión.

La distribución del trabajo de los grupos atenderá principalmente el objetivo de proporcionar estabilidad y disponibilidad al soporte de la actividad jurisdiccional del/la juez/a del tribunal de instancia, procurando compatibilizar la satisfacción de ese objetivo con una organización del trabajo que facilite la agilidad y eficiencia en la tramitación y la transmisión de conocimientos.

La determinación de las personas funcionarias que componen los grupos de trabajo, así como la organización de los turnos, se realizará a través de acuerdo gubernativo del/la directora/a del servicio común, previa audiencia del/la titular del Tribunal de Instancia y de las personas funcionarias afectadas por la decisión. Se fomentará la estabilidad en los puestos de trabajo, con las salvedades que resultan del manual de organización anexo a este protocolo.

Los **funcionarios del Cuerpo de Auxilio Judicial** prestarán soporte y apoyo al Tribunal de Instancia de Chantada en su función jurisdiccional, así como al Servicio Común de Tramitación, para lo cual llevarán a cabo todas las tareas que sean requeridas que sean propias de su cuerpo, de acuerdo con la normativa vigente; igualmente, bajo la dirección del letrado o letrada de la Administración de Justicia, prestará apoyo en la oficina del Registro Civil de Chantada en las funciones propias de dicho Cuerpo, conforme lo previsto en el artículo 6.2.5. a) de la Resolución de 23 de abril de 2025, de la Dirección Xeral de Xustiza.

El **servicio de guardia** será prestado por el número de funcionarios previstos en la normativa reguladora en esta materia, que desempeñan puestos de los Cuerpos de Letradas y Letrados de la Administración de Justicia y Cuerpos Generales de Personal al Servicio de la Administración de Justicia, a través de los turnos contenidos en el calendario de guardias del personal de la oficina judicial, que a tal fin se elaboren y aprueben anualmente por quien ejerza la dirección del servicio común de tramitación, y comunicando dicho turno rotatorio al personal que deba prestar el meritado servicio con la suficiente antelación.

Además, en el partido judicial de Chantada existe una **Oficina General de Registro Civil**, constituida por 1 persona del cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa y 1 del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa con dedicación a la prestación del servicio de Registro Civil. De conformidad con lo establecido en la relación de puestos de trabajo aprobada por la Xunta de Galicia, dichos puestos son compatibles con la realización de funciones en la oficina judicial, y prestación del servicio de guardia en su caso. La asignación de funciones propias de la oficina judicial corresponderá al director de Servicio Común, atendiendo a las cargas de trabajo del Registro Civil y de los grupos funcionales de la oficina judicial.



5. SERVICIOS Y FUNCIONES

Al estar estructurada esta Oficina Judicial únicamente por el Servicio Común de Tramitación, es por lo que, en virtud de lo dispuesto en la Resolución de 23 de abril de 2025, de la Dirección Xeral de Xustiza, asumirá todas las tareas que corresponderían al servicio común general y al servicio común de ejecución, desempeñando el personal sus funciones conforme a lo dispuesto en dicha Resolución y la normativa legal o reglamentaria de aplicación.

El servicio común asistirá en su labor a la plaza judicial del Tribunal de Instancia y la oficina judicial facilitará al/la juez/a la información necesaria sobre los procedimientos cuyo conocimiento tenga atribuido. La comunicación con el Tribunal de Instancia se realizará a través del sistema de gestión procesal y las herramientas informáticas que sean puestas a su disposición por la Administración competente, sin perjuicio de prestar el apoyo que sea preciso a la función jurisdiccional.

6. GESTION DIGITAL DE LOS EXPEDIENTES JUDICIALES.

En el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus funciones, el artículo 454.5 de la Ley Orgánica del Poder Judicial dispone que los letrados y letradas de la Administración de Justicia promoverán el empleo de los medios técnicos, audiovisuales e informáticos de documentación con que cuente la unidad donde prestan sus servicios.

De otra parte, la reforma operada por el Real Decreto-ley 6/2023 de 19 de diciembre (BOE 20/12/2023) pretende la transformación digital de la Justicia, para lo cual potencia la tramitación tecnológica del Expediente Judicial Electrónico. Sentado lo anterior y dada la obligación legal de uso obligatorio de los sistemas informáticos puestos al servicio de la Administración de Justicia en el desarrollo de la actividad de la oficina judicial, la misma debe realizar una gestión totalmente electrónica de su actividad procesal.

A tal fin, los y las letrados y letradas de la Administración de Justicia y en especial la persona titular de la dirección del servicio común de tramitación, impulsarán la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y a la gestión de los procedimientos judiciales, a partir de las herramientas tecnológicas disponibles y las que se pudieran habilitar por el Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes; de tal forma que el expediente judicial electrónico será el único válido y disponible.

7. MEJORA CONTINUA

La gestión de la mejora continua de las diferentes actividades de las oficinas judiciales se apoya en los diferentes procesos definidos en el catálogo de procedimientos que como anexo sea objeto de incorporación al presente protocolo.

Los indicadores de gestión de los procesos, previstos en el catálogo de procedimientos, constituyen un mecanismo de apoyo a la gestión de la calidad. Resulta obligatoria la utilización de los sistemas de



gestión procesal de manera que puedan obtenerse mediciones a través de los registros correspondientes.

Las personas responsables de los distintos grupos de trabajo de la oficina judicial de Chantada deberán llevar a cabo el control y seguimiento de los indicadores, adoptando las medidas necesarias para asegurar los estándares de ejecución establecidos, dando cuenta a la dirección del servicio común de las disfunciones que se produzcan. Además, le elevará informes periódicos sobre el estado y funcionamiento del servicio, dando las instrucciones pertinentes para su mejora.

Tomando como base los informes remitidos, el director o directora del servicio común elaborará informes globales para su remisión a la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial de Lugo quien, a la vista de los mismos y de los resultados de los procesos de gestión de la calidad, dará traslado a la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia de España para la elaboración de planes de mejora.

A partir del momento de implantación del presente protocolo de actuación podrán constituirse grupos de mejora continua compuestos por las personas que el titular de la Secretaría de Coordinación Provincial determine, a propuesta de la persona directora del servicio común de tramitación, oído el titular de la Presidencia del Tribunal de Instancia de Chantada.

8. MARCO NORMATIVO E INSTRUMENTOS ORGANIZATIVOS VINCULANTES

Además de cumplir las leyes y reglamentos vigentes, la Oficina Judicial del Tribunal de Instancia de Chantada aplicará, en las materias de su competencia, las instrucciones y acuerdos aprobados por el Consejo General del Poder Judicial, los acuerdos del Presidente y la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia y los acuerdos del Presidente y Junta de Jueces del Tribunal de Instancia de Chantada, así como los instrumentos organizativos aprobados por los órganos superiores del Cuerpo de Letradas y Letrados de la Administración de Justicia.

Estos instrumentos organizativos, vinculantes para las y los Letrados de la Administración de Justicia, se componen de las instrucciones de servicio, circulares y resoluciones de la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia, así como las que dicten las personas titulares de la Secretarías de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, Secretaría de Coordinación Provincial de Lugo y la persona que ejerza la dirección del servicio común de tramitación único de la oficina judicial de Chantada.

Respecto de la documentación que emana de la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia, se encuentra integrada de forma actualizada en el apartado “marco normativo” del Portal de la Administración de Justicia y puede ser consultadas por las Letradas y Letrados de la Administración de Justicia a través del siguiente enlace: <https://paj.justicia.es/group/paj/marco-normativo>

Los protocolos, instrucciones y circulares de la Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, así como las aprobadas por la Secretaría de Coordinación Provincial de Lugo, además de poder ser consultadas en el anterior enlace, se encuentran integradas en la Intranet de Xustiza y pueden ser consultadas por todos los miembros de la Administración de Justicia en Galicia a través de la página siguiente: <https://intranet.xustiza.gal/lax/instruccions>



9. ENTRADA EN VIGOR Y PUBLICIDAD

El presente protocolo de actuación, una vez sea aprobado por la Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, entrará en vigor el 1 de julio de 2025 y será comunicado a la Presidencia del Tribunal de Instancia y a todo el personal de la Administración de Justicia del partido judicial de Chantada.

En Lugo, datado y firmado digitalmente

LA SECRETARIA COORDINADORA PROVINCIAL DE LUGO

Fdo. María del Carmen Varela Rebolo



ANEXO I MANUAL DE ORGANIZACIÓN

OFICINA JUDICIAL DE CHANTADA **SERVICIO COMÚN DE TRAMITACIÓN ÚNICO** **DEL TRIBUNAL DE INSTANCIA**



CONTENIDO

ANEXO I : MANUAL DE ORGANIZACIÓN	16
1.1. PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	16
1.2. CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN.....	17
1.2.1. CRITERIOS BÁSICOS.....	17
1.2.2 CRITERIOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	19
1.2.3. CRITERIOS DE GESTIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO	20
1.2.4. MECANISMOS DE INTERRELACIÓN, COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN	21
1.2.5. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES	22



1. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El manual de organización, inserto dentro de cada uno de los protocolos de actuación, es la herramienta organizativa que comprende, con el mayor detalle posible, los principios de organización y funcionamiento que rigen en todos los servicios de la oficina judicial, los criterios de organización y distribución del trabajo que inspiran su funcionamiento, sus mecanismos de interrelación, cooperación y colaboración, así como la identificación de las responsabilidades que corresponden a cada integrante.

1.1 PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Los principios de organización por los que debe regirse la oficina judicial de Chantada son los siguientes:

Principio de jerarquía: Los diferentes grupos de trabajo en que se estructura la oficina judicial atenderán al principio de jerarquía en el desarrollo de su actividad. Según este principio, la ordenación de los órganos de la Administración será vertical y gradual. Este principio constituye un requisito fundamental para garantizar la unidad de actuación y uniformidad de criterios.

Principio de división de funciones: En las diferentes unidades en que se estructura la oficina judicial se atenderá al principio de división de funciones, que permita el máximo rendimiento de sus personas integrantes, a través de su especialización, y mediante la delimitación de las funciones y tareas que corresponden a cada uno o una de sus miembros. Esta división de funciones tiene su manifestación en la organización de la oficina judicial a través de los diferentes grupos de trabajo.

No obstante, este principio no debe ser considerado de forma aislada, sino que las funciones asignadas a cada persona deben entenderse en su conjunto, como una pieza dentro de una organización cuya suma guarda una coherencia y lógica interna. El resultado debe ser un sistema estructurado, donde todos los aspectos y fases de la actividad se encuentren cubiertos y coordinados.

Por esta razón, las funciones descritas como propias de cada grupo de trabajo, no se deben considerar listas cerradas, sino abiertas a cualesquiera otras, relacionadas con el servicio que se presta.

- a. **Principio de coordinación:** En el funcionamiento interno de la oficina judicial se debe garantizar una actuación coordinada. Es responsabilidad de quienes ejerzan labores de dirección que su labor esté siempre orientada a la consecución de los objetivos del protocolo de actuación y subordinada al interés general del servicio que presta.

Son criterios de funcionamiento de la oficina judicial los siguientes:

- 1 Agilidad, celeridad, simplicidad y claridad en la ejecución de tareas, sin perjuicio de la calidad y corrección del trabajo realizado.
- 2 Necesidad de eficacia y eficiencia en la gestión.
- 3 Racionalización del trabajo.
- 4 Responsabilidad por la gestión.
- 5 Coordinación y cooperación entre Administraciones.
- 6 Transparencia.
- 7 Evaluación y seguimiento del cumplimiento de objetivos.
- 8 Igualdad, mérito, capacidad y publicidad en las provisiones de personal de duración determinada previstas.
- 9 Seguridad jurídica.
- 10 Protección de datos.



La persona que ejerza la dirección de los servicios comunes establecerá las orientaciones y recomendaciones comunes para la ejecución de las acciones contenidas en el presente protocolo de actuación, en los ámbitos siguientes:

- A** La implementación de buenas prácticas.
- B** El impulso de la utilización de herramientas informáticas y la digitalización.
- C** La simplificación administrativa.
- D** La creación de grupos de trabajo.
- E** El fomento de la formación.
- F** El establecimiento de objetivos o indicadores para la evaluación del desempeño del personal que presta servicios en los grupos de trabajo.
- G** La reorganización de medios y recursos.

1.2. CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN

Los criterios de organización de la oficina judicial serán los siguientes:

1.2.1. CRITERIOS BÁSICOS

Adscripción de Recursos

Los recursos están inicialmente adscritos a la oficina judicial conforme a la opción de diseño aprobada por la Administración competente en materia de Justicia, la Xunta de Galicia

No obstante, lo anterior y con respeto a la estructura organizativa aprobada por la Administración competente, el protocolo de actuación establece a efectos organizativos determinados grupos de trabajo para optimizar la distribución de la carga de trabajo. La creación, modificación y supresión de estos grupos de trabajo se realizará en el propio protocolo de actuación, que será actualizado en coordinación con la persona directora de cada servicio común. .

El personal funcionario será preasignado a uno o varios grupos de trabajo sin carácter exclusivo; es decir, una persona funcionaria puede desarrollar su actividad en más de un grupo de trabajo, con dedicación parcial a diferentes funciones.

El número concreto de funcionarios asignados a cada grupo de trabajo será fijado en consideración a criterios objetivos de carga de trabajo.

Dependencia Jerárquica

El personal funcionario depende organizativamente de la persona que ejerza la dirección del servicio común.

Así mismo, y en lo relativo a la dirección técnico–procesal, dependerán del letrado o la letrada de la administración de justicia que tenga asignado el asunto. No obstante, ante dudas en el desarrollo de sus tareas, se consultará en primer lugar al funcionario o funcionaria de superior categoría asignada al grupo de trabajo.

Asignación de Funciones

Con carácter general para el conjunto de los recursos de la oficina judicial, a cada persona funcionaria que ocupe un puesto genérico en la relación de puestos de trabajo se le asignará el desarrollo de aquellas tareas o cometidos que, siendo competencia de dicho servicio, se correspondan con las funciones asignadas al Cuerpo al que pertenecen.

La impartición de instrucciones y orientaciones organizativas estará en cualquier caso reservada a la persona que ejerza la dirección del servicio común.



La asignación de asuntos al personal funcionario de cada uno de los grupos de trabajo responderá, en lo posible, a una distribución equitativa de la carga de trabajo entre sus integrantes, y será realizada por la persona que ejerza la dirección del servicio común, que podrá atender a criterios adicionales, como nivel de complejidad atendiendo al conocimiento y experiencia de cada uno.

Los casos urgentes y prioritarios serán asignados, en general, a personal funcionario con mayor experiencia.

Se considerará el factor de “guardias” a la hora de distribuir expedientes entre personal funcionario, con especial cuidado en la asignación de causas urgentes o preferentes.

Rotación

Las asignaciones a grupos de trabajo podrán tener carácter temporal, pudiendo establecerse por la persona que ejerza la dirección del servicio común.

La rotación no se realizará necesariamente con la misma frecuencia en todos los grupos de trabajo. En especial, grupos con funciones transversales requerirán de una rotación más frecuente que aquellos asociados a la tramitación de expedientes.

La rotación del personal de los grupos de trabajo, en cualquier caso, no deberá ser simultánea para todo el personal funcionario, permaneciendo en cada grupo de trabajo una persona funcionaria referente encargada del traspaso de conocimiento a los nuevos integrantes del mismo.

Con relación a la rotación del personal que deba prestar el servicio de guardia, se deberá asegurar, al menos, el número mínimo de personal funcionario necesario para la correcta prestación del servicio de acuerdo con la normativa vigente, debiendo efectuarse un turno rotatorio para cada período de guardias completo entre todo el personal que conforme a la relación de puestos de trabajo del partido judicial de Chantada tenga asignada la realización de guardias.

A tal efecto, el calendario de guardias del personal de la oficina judicial será aprobado anualmente por la persona que ejerza la dirección del servicio común y comunicado al personal que deba prestar el servicio de guardia con la suficiente antelación.

Prelación en la tramitación de expedientes

Se tramitarán con preferencia los asuntos que tengan carácter urgente o preferente con arreglo a la ley.

Seguidamente, y respetando las competencias de los jueces y juezas en esta materia, los asuntos se tramitarán por su orden de presentación o entrada en la unidad responsable del registro y reparto y, en caso de igualdad de fecha prevalecerá el procedimiento más antiguo sobre el más moderno.

No obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior, la persona que ejerza la dirección del servicio común podrá apreciar, en casos excepcionales, la urgencia de determinados asuntos, en cuyo caso estos asuntos se tramitarán con preferencia a los criterios de presentación o entrada y de antigüedad del procedimiento.

Control del estado y fases del expediente

Sin perjuicio del control de gestión y plazos global bajo supervisión del respectivo letrado,

todos los que compongan un grupo de trabajo, deberán controlar los estados y fases de los expedientes que les hayan sido asignados.

Gestión digital de los expedientes

En el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus funciones, el artículo 454.5 de la Ley Orgánica del Poder Judicial dispone que los letrados y letradas de la Administración de Justicia promoverán el empleo de los medios técnicos, audiovisuales e informáticos de documentación con que cuente la unidad donde prestan sus servicios.

De otra parte, la reforma operada por el Real Decreto-ley 6/2023 de 19 de diciembre (BOE 20/12/2023) pretende la transformación digital de la Justicia, para lo cual potencia la tramitación tecnológica del Expediente Judicial Electrónico.

Sentado lo anterior y dada la obligación legal de uso obligatorio de los sistemas informáticos puestos al servicio de la Administración de Justicia en el desarrollo de la actividad de la oficina judicial, la misma debe realizar una gestión totalmente electrónica de su actividad procesal.



A tal fin, los y las letrados y letradas de la Administración de Justicia y en especial las personas titulares de la dirección de los servicios comunes, impulsarán la aplicación de medios electrónicos a los métodos de trabajo y a la gestión de los procedimientos judiciales, a partir de las herramientas tecnológicas disponibles y las que se pudieran habilitar por las Administraciones públicas competentes; de tal forma que el expediente judicial electrónico será el único válido y disponible.

Todas las personas integrantes de la oficina judicial de Chantada están obligados y obligadas a utilizar el sistema de gestión procesal y a seguir el sistema guiado de tramitación incorporado en la aplicación.

Las personas que ejerza la dirección del servicio común de tramitación, así como los letrados y las letradas de la Administración de Justicia destinados y destinadas en la oficina judicial, al ejercer su función como directores y directoras técnicas procesales, velarán por que dicha obligatoriedad sea efectiva.

Para ello, todas las personas integrantes de la oficina judicial deberán atenerse a las siguientes normas:

- a) Introducción de datos en las aplicaciones de gestión procesal. El personal funcionario, al utilizar las aplicaciones de gestión procesal, deberá introducir los datos y cumplimentar todos los campos que exijan dichas aplicaciones, así como aquellos que, aun no siendo campos obligatorios, se determinen por la persona directora del servicio común de tramitación.
- b) Utilización de documentos normalizados. El sistema de gestión procesal incorpora el acervo documental necesario para la tramitación de los procedimientos. Los letrados y las letradas de la Administración de Justicia fomentarán la utilización del conjunto de documentos normalizados para favorecer la homogeneización de las diligencias de ordenación y resoluciones de mero trámite. Respecto de las resoluciones procesales que exijan de una fundamentación fáctica o jurídica, se fomentará la utilización del modelo que venga incorporado en la aplicación, con las modificaciones que para el caso concreto determine el que deba firmarla.
- c) Incorporación de las resoluciones a los sistemas de gestión procesal. Los letrados y las letradas de la Administración de Justicia se asegurarán de la adecuada integración de todas las resoluciones procesales, en el sistema de gestión procesal.
- d) Actualización permanente de fases y estados de los procedimientos. Todas las personas integrantes de la oficina judicial están obligadas a mantener en todo momento actualizadas las fases y estados de los procedimientos.

1.2.2. CRITERIOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

La persona que ejerza la dirección del servicio común deberá:

-  Elaborar las instrucciones de distribución de asuntos entre el personal funcionario, y comunicar expresamente las mismas, así como los criterios de rotación temporal y de responsabilidad común del grupo de trabajo, a los funcionarios y funcionarias que lo integren.
-  Asegurar la adecuada configuración de usuarios y usuarias en el sistema de gestión procesal, de forma que los integrantes de los grupos de trabajo puedan acceder a los asuntos y expedientes asignados, para el desarrollo de las actuaciones correspondientes.
-  Asegurar que quienes integran los grupos de trabajo tienen conocimiento detallado de los protocolos, criterios y normas determinados para la realización de sus cometidos, así como del sistema de gestión procesal y la obligatoriedad de su utilización.
-  Asegurar la correcta utilización del sistema de gestión procesal, de sus esquemas de tramitación, documentos normalizados, incorporación de resoluciones y actualización permanente de fases y estados de los procedimientos.





Mantener actualizado el listado que utilizan los grupos de trabajo (nombres y apellidos, en su caso extensión telefónica y preasignación a los diferentes grupos), conforme se hagan efectivas las posibles rotaciones internas del personal.



Identificar al personal adecuado para la orientación y apoyo a personal funcionario que hayan de realizar nuevas tareas. Se deberá procurar que al hacer efectivas las rotaciones, el personal funcionario responsable transmita la información y apoyen a los nuevos responsables en la correcta ejecución de las tareas asignadas.

1.2.3. CRITERIOS DE GESTIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO:

Actuaciones procesales

Será de obligado cumplimiento la aplicación, en la tramitación de las actuaciones, de los protocolos internos de gestión y organización que resulten de aplicación dentro de los contemplados en el catálogo correspondiente del protocolo de actuación, así como el cumplimiento de las normas de actuación para la estandarización de tareas y utilización de documentos normalizados de dicho catálogo.

Gestión del tiempo

A primera hora de la jornada, letrado controlará que en los grupos existe un número suficiente de funcionarios y funcionarias para garantizar la prestación del servicio.

Los letrados y letradas de la Administración de Justicia, con ayuda del personal que se determine, comprobarán la recepción de nuevos asuntos o expedientes, en especial los considerados como urgentes y procederán a su distribución, según criterios preestablecidos y en atención a los grupos de trabajo conformados. El personal funcionario comprobará los expedientes ya asignados que tengan actuaciones pendientes y planificarán su trabajo de la jornada.

Durante la jornada, se desarrollarán las actuaciones planificadas. No obstante, en cualquier momento podrá tener entrada en la unidad responsable del registro y reparto una actuación que requiera inmediatez, dándole prelación sobre el resto, sin perjuicio sobre los mismos.

Diariamente, al finalizar la jornada se comprobará por el personal funcionario de los grupos de trabajo que no han quedado actuaciones de carácter inmediato pendientes y que no hay asuntos en el casillero de causas urgentes de entrada y/o salida.

Semanalmente, la persona del cuerpo de gestión procesal y administrativa que integre el grupo de trabajo, si existiera, reportará a la persona que ejerza la dirección los indicadores de gestión relativos a la tramitación de los expedientes de dicho grupo, a efectos de control de plazos y control de gestión.

Incidencias de organización

Las incidencias organizativas que pueden contemplarse en la prestación del servicio pueden ser, entre otras:

- **Excesos puntuales de demanda:** Ante un incremento de entrada en cualquiera de los grupos de trabajo que no pueda ser atendido adecuadamente por el personal funcionario preasignado, la persona que ejerza la dirección del servicio podrá incorporar temporalmente a otras personas funcionarias pertenecientes al resto de grupos de trabajo de su ámbito durante el tiempo que estime oportuno para resolver la situación, respetando la adscripción de recursos establecida en la relación de puestos de trabajo correspondiente y dando cuenta al director o directora del servicio común. En especial, deberá garantizarse que tanto las actuaciones como los asuntos de carácter urgente no se vean en ningún caso afectados por limitaciones de recursos personales..
- **Bajas y ausencias del personal:** La persona que ejerza la dirección del servicio común será la competente para redistribuir al personal, asignándolo a los grupos de trabajo respectivos durante la duración de la baja.

Incidencias de servicio

Las incidencias de servicio pueden ser, entre otras:



- **Errores en el registro:** El letrado que ejerza la dirección de la actividad de registro y reparto será la competente para solventar los errores que se produzcan en las altas o bajas de los registros de asuntos en fase de terminación, en el sistema de gestión procesal.
- **Fallo informático:** En caso de producirse un fallo informático puntual que no permita continuar con el desarrollo de actuaciones, se le comunicará inmediatamente al letrado de la Administración de Justicia correspondiente, con el fin de solventar la incidencia con la mayor diligencia posible, sin perjuicio de la obligación de cada funcionario o funcionaria de crear la correspondiente incidencia en el servicio informático y llevar a cabo el seguimiento de la misma hasta su resolución.
- **Incidencias recurrentes:** Toda incidencia recurrente deberá ser registrada y debidamente reportada al letrado correspondiente, para que éste tome las medidas oportunas y, en caso de no ser posible su solución, traslade la incidencia a la persona responsable de la dirección del servicio común.

1.2.4. MECANISMOS DE INTERRELACIÓN, COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN

1.2.4.1. Internos

Se refieren a la relación dentro de cada uno de los grupos de trabajo que componen la oficina judicial, por los distintos componentes de su propia estructura.

Se podrán establecer por las personas que ejerzan la dirección de los servicios comunes mecanismos de coordinación, incluyendo el desarrollo de reuniones de seguimiento, en las que, con la periodicidad que se determine, se plantearán las cuestiones de funcionamiento interno que faciliten su mejor operativa y flujo de trabajo. Existirá una interlocución directa y sistematizada entre las personas responsables de cada grupo de trabajo, de tal forma que todos ellos participen, tanto en el diseño como en la ejecución de las acciones enmarcadas en la oficina judicial.

Deberá existir una relación adecuada entre las personas responsables de cada grupo, para asegurar la mayor eficiencia en el control y vigilancia de la actividad interna, participando en su funcionamiento.

En el ejercicio de sus funciones, el personal estará al contenido de sus relaciones con otros puestos, ajustándose a las instrucciones y órdenes de servicio que reciba de sus personas superiores jerárquicas. Las discrepancias que surjan entre las personas responsables de los distintos grupos de trabajo de la oficina se resolverán por la persona superior jerárquica común.

Las personas directoras de los servicios comunes velarán por el cumplimiento y respeto de las relaciones entre puestos, asegurando, en todo caso, el buen funcionamiento y la adecuada comunicación e interrelación de los servicios que dirijan, debiendo dar cuenta a la persona titular de la Secretaría de Coordinación Provincial, en cuanto responsable último, del cumplimiento de las tareas asignadas y de las incidencias del servicio.

1.2.4.2. Operativos

Son los que establecen el modelo de relación entre las distintas unidades que componen la oficina judicial. A tal efecto es conveniente distinguir:

- **Comunicaciones procesales.** Los distintos grupos de trabajo de la oficina judicial se comunicarán entre sí a través de las herramientas del sistema de gestión procesal y de comunicación puestos a su disposición.
- **Comunicaciones de gestión.** Para la realización de actividades de servicio o para la petición de efectos, expedientes o cualquier documento entre grupos de trabajo, se estará a los protocolos internos de gestión y organizativos previstos en el protocolo de actuación y a las instrucciones u órdenes de servicio que pudieran dictarse al efecto y que se incorporarán al mismo.

Las personas que ejerzan la dirección de los servicios comunes promoverán el establecimiento de canales permanentes de comunicación y la realización de reuniones periódicas en las que, conforme al desarrollo del servicio y a los aspectos críticos que se identifiquen en el funcionamiento e itineración del trabajo entre los grupos de trabajo, se tomen las decisiones y medidas oportunas para su corrección y mejora.

Será crítica en especial, la concreción de aspectos operativos y de alcance en la tramitación, entre la unidad de la oficina judicial responsable de la ordenación, gestión y tramitación del procedimiento y la responsable de la ejecución.



- **Otras comunicaciones.** Cualesquiera otras consultas se verificarán a través del principio de dependencia que rige la oficina judicial, debiendo canalizarse a través de las personas que ejerzan la dirección de los servicios comunes, quienes trasladarán la petición a las que ejerza la dirección del grupo que corresponda y ésta, a su vez, a la persona responsable de la actividad.

Cuando la consulta se dirija directamente a la persona responsable de la actividad, de ser ésta urgente, aquélla verificará su cumplimiento, debiendo dar cuenta posterior de su realización a la persona que ejerza la dirección del grupo, quien lo trasladará a la persona que ejerza la dirección del servicio común, en su caso. De no ser urgente dará cuenta de la consulta a la persona que ejerza la dirección del servicio, procediendo seguidamente a su cumplimiento.

- **Solución de conflictos.** Por último, la persona directora del servicio común establecerá las vías para solucionar los conflictos de interpretación entre las personas responsables de cada grupo, debiendo ser resueltos estos conflictos, en caso de no ser posible una solución dialogada entre responsables del mismo rango, por su persona superior jerárquica.

1.2.4.3. Instrumentales

Son los que definen los canales e instrumentos para el soporte y apoyo a la actividad jurisdiccional del Tribunal de Instancia.

Con carácter general, el servicio común y los grupos de trabajo se comunicarán con el Tribunal de Instancia a través del sistema de gestión procesal y las herramientas informáticas que sean puestas a su disposición por la Administración competente, prestando el apoyo que sea preciso a la función jurisdiccional.

1.2.4.4. Externos

Son los que sientan los cauces de comunicación con otros organismos fuera de la oficina judicial incluidos, en su caso, aquellos que relacionan a la oficina con otras oficinas judiciales, con unidades administrativas o con diferentes órganos o instituciones, relacionados o no, con la Administración de Justicia.

Igualmente establece las relaciones entre la oficina judicial y los usuarios y las usuarias de la Administración de Justicia, teniendo en consideración la participación de los y las profesionales de la abogacía, procura, graduados y graduadas sociales, peritos judiciales, así como la de la ciudadanía en general.

La entrada en vigor del Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, configura al expediente judicial electrónico, frente al anterior concepto documental, como un conjunto de datos, documentos, trámites y actuaciones electrónicas (art. 47) en el que deben fomentarse las comunicaciones electrónicas y la interoperabilidad con el resto de las Administraciones Públicas, profesionales y ciudadanía.

Siempre que las aplicaciones informáticas lo permitan, desde el momento en el que se apruebe el presente protocolo de actuación todas las comunicaciones emitidas y recibidas en la oficina judicial deberán producirse por vía electrónica securizada y con rastro pleno de trazabilidad en el sistema de gestión procesal.

Una vez sean completada la dotación de los canales de entrada y salida por las Administraciones públicas y se encuentren disponibles la vía electrónica debe considerarse única a efectos procesales respecto de las personas jurídicas y físicas obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración de Justicia, desterrando el correo electrónico, papel o fax, que sólo se podrán utilizar para comunicaciones de naturaleza informativa o de manera excepcional y bajo expresa autorización del o de la letrado o letrada de la Administración de Justicia responsable del procedimiento.

1.2.5. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDADES

1.2.5.1. Responsabilidades de carácter procesal o jurídicas

■ Tiempo en el que se practican las actuaciones judiciales

Es responsabilidad de cada uno de los funcionarios y funcionarias de la oficina judicial el desempeño corriente de sus funciones y velar porque el ejercicio de las mismas se verifique dentro los tiempos máximos fijados para el buen funcionamiento del servicio. Los directores o directoras de los servicios



comunes darán las instrucciones precisas para asegurar el correcto y óptimo funcionamiento de su servicio y supervisar e impulsar las actividades y tareas diarias de los funcionarios y funcionarias que presten servicios en su ámbito con este fin.

■ **Forma y contenido de las actuaciones judiciales**

Corresponde a cada uno de los funcionarios y funcionarias de la oficina judicial ajustarse a la colección de documentos y esquemas procesales contenidos en el sistema de gestión procesal, actualizando fases y estados en los términos previstos en el protocolo de actuación.

1.2.5.2. Responsabilidades de dirección y gestión

■ **Responsabilidades de planificación y fijación de objetivos periódicos**

Corresponde a la Secretaría de Coordinación Provincial, previo informe de las personas que ejerzan la dirección de los servicios comunes, identificar las necesidades, especificar las características técnicas de los servicios y determinar los cauces y medios para su realización dictando, en su caso, las instrucciones que fueran necesarios para tal fin.

■ **Responsabilidades de organización funcional**

Es responsabilidad del director o de la directora de cada servicio común, quien para ello tendrá en cuenta las relaciones entre el personal que lo integra, su organización y funcionamiento, así como las de los letrados y las letradas de la Administración de Justicia que dicho servicio común.

■ **Responsabilidades del seguimiento del servicio en su doble perspectiva: jurídica, y administrativa o de organización funcional y gestión**

Es responsabilidad del director o de la directora de servicio común. El letrado gestionará los indicadores en el plazo y forma establecidos para el análisis y detección de posibles disfunciones.

El letrado, a la vista de los indicadores establecidos entienda que existan posibles disfunciones o anomalías, decidirá las acciones que correspondan para eliminar dichas disfunciones..

■ **Responsabilidades de evaluación del servicio**

Es responsabilidad de cada director o directora de servicio común, bajo la supervisión de la Secretaría de Coordinación Provincial.

Para ello deberá establecer, desarrollar, mantener y mejorar, de forma continua, la gestión de la calidad, con el fin de prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de las personas profesionales y usuarias y cumplir la legislación vigente.

Este control se llevará a cabo a través de las quejas, sugerencias y recomendaciones que se reciban en el partido judicial, conforme a los procesos de gestión actualmente definidos.

■ **Responsabilidades de representación del servicio común de tramitación y de informar de las actividades del mismo**

Corresponde a cada director o directora de servicio común la representación de dicho servicio común, así como de informar a la Secretaría de Coordinación Provincial de su actividad y funcionamiento.

1.2.5.3. Responsabilidades respecto de las actividades

Cada funcionario o funcionaria de la oficina judicial será responsable de la correcta ejecución de las actividades y tareas específicas que tienen asignadas.

Los catálogos de actividades y procesos que se anexas a este protocolo y la resolución de creación de servicios comunes dictada por la administración competente, concreta las actividades que se atribuyen al personal de cada cuerpo para la realización de cada servicio.

Será responsabilidad del letrado director velar por el cumplimiento de las actividades que cada funcionario o funcionaria tiene encomendada y de aquellas otras que pudieran corresponderles, quien para ello tendrá en cuenta las relaciones entre las personas que integran el servicio, su organización y funcionamiento. De las disfunciones detectadas, el director o directora del servicio común deberá dar cuenta a la Secretaría de Coordinación Provincial para la adopción de las medidas oportunas.

